

## IPTEKS FAKTOR – FAKTOR PENGHAMBAT PROSES E-REGISTRATION DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO

Julycia Verent Manderos<sup>1</sup>, I Gede Suwetja<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Unsrat, Manado, 95115, Indonesia

E-mail: julycia\_manderos@yahoo.com

### ABSTRACT

*The Directorate General of Taxation currently utilizes internet technology to improve service, one of which is by conducting an online registration of NPWP or e-Registration so that new taxpayers are easier to register anywhere and anytime. But in this case there are things that hinder the process. Based on the research there are several factors that hinder the e-Registration process, such as: (1) Data received by the Extensification Section is incomplete, (2) The internet network are often disrupted, (3) The lack of public attention to the socialization that has been carried out. The author suggests for KPP Pratama Manado to re-socializing about e-Registration, improving the quality of the socialization and improving the internet network.*

*Keyword : E-Registration, NPWP, Taxpayers, Socialization, Public Attention, Internet Network*

### 1. PENDAHULUAN

Pajak adalah sumber terbesar untuk penerimaan pemerintah . Mengingat akan begitu besarnya sumber penerimaan negara melalui pajak, Direktorat Jenderal Pajak berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan sistem pengelolaan mendasar yaitu *Self assessment system* dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, melaporkan dan membayar sendiri kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang memiliki usaha atau penghasilan meliputi tempat usaha atau tempat bekerjanya harus memiliki NPWP atau Nomor Pokok Wajib Pajak guna untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, Direktorat Jenderal Pajak mengupayakan peningkatan pelayanan dengan melakukan modernisasi perpajakan yaitu memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi untuk mengoptimalkan pelayanan dengan mengadakan sarana aplikasi online yang memudahkan penggunaan wajib pajak. Dalam hal ini pendaftaran atau pembuatan NPWP secara online menggunakan *e-Registration*. Fenny dan Ronauli menyimpulkan bahwa peranan kualitas *e-Registration* dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Elly, Heru dan Rosalita juga menyimpulkan dalam penelitian mereka bahwa *e-Registration* yang paling dominan digunakan daripada e-SPT dan e-Filling. Untuk itu sistem *e-Registration* perlu diterapkan dengan baik karena telah terbukti menurut Enggar bahwa jika penerapan layanan *e-Registration* dijalankan dengan baik maka dapat meningkatkan wajib pajak terdaftar maupun yang baru akan terdaftar untuk menggunakan sistem ini. Tapi pelayanan dalam keefektifan penggunaan *e-Registration* juga harus memerhatikan dua indikator penting menurut Johan yaitu Adaptasi dan Integrasi. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado telah menerapkan sistem pendaftaran online ini atau *e-Registration* untuk memudahkan pelayanan agar wajib pajak bisa mendaftarkan diri dimana saja dan kapan saja dengan memaksimalkan pelayanan sebaik mungkin dan memerhatikan indikator penting yang ada. Namun dalam proses pelaksanaan tersebut masih ada faktor-faktor yang menghambat jalannya proses *e-Registration*.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

**Nomor Pokok Wajib Pajak.** Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007, yang mengatur tentang hak dan kewajiban wajib pajak. Nomor Pokok Wajib Pajak atau NPWP adalah Nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai tanda pengenal atau identitas Wajib Pajak dalam pengurusan administrasi perpajakan untuk melaksanakan hak serta memenuhi kewajiban perpajakannya. NPWP mempunyai fungsi lain yaitu untuk menjaga ketertiban saat membayar pajak dan membantu memudahkan sistem pengawasan administratif.

**E-Registration.** Menurut PER DIRJEN PAJAK NOMOR PER-02/PJ/2018 Pasal 1 ayat (15), *e-Registration* adalah sarana pendaftaran calon Wajib Pajak untuk dikukuhkan sebagai Wajib Pajak, melakukan perubahan data, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak. Singkatnya, *e-Registration* merupakan suatu sistem pendaftaran wajib pajak berbasis online yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan operasional dan administratif dengan cara yang lebih efektif dan efisien serta memudahkan calon wajib pajak dalam mendaftarkan diri atau badan usaha atau untuk mengubah data yang sudah ada dimana saja dan kapan saja melalui internet.

**Tata Cara E-Registration.** Dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor: PJ.091/KUP/L/010/2013-00, alur proses *e-Registration* adalah :

1. kunjungi situs DJP dengan alamat <http://www.pajak.go.id>
2. pilih menu sistem *e-Registration*
3. buat akun baru
4. buat username dan password dan kemudian login
5. pilih jenis Wajib Pajak yang akan didaftarkan
6. isi formulir permohonan dengan benar dan lengkap kemudian klik tombol “daftar”
7. cetak formulir permohonan yang sudah diisi
8. cetak SKTS atau Surat Keterangan Terdaftar Sementara
9. kirim dokumen yang ada dalam persyaratan ke KPP domisili calon wajib pajak baru tinggal dan bekerja melalui aplikasi atau melalui Jasa Pengiriman/Pos
10. menerima NPWP, SPPKP, SKT dan surat-surat lain dari KPP dimana Wajib Pajak telah terdaftar setelah dilakukan proses verifikasi dan validasi.

## 3. METODE DAN TEKNIK PENERAPAN IPTEKS

### 3.1. Metode Penerapan Ipteks

Metode ipteks yang digunakan adalah Metode All in dimana semua pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu sudah menggunakan *e-Registration*.

### 3.2. Teknik Penerapan Ipteks

Teknik ipteks yang digunakan adalah sesuai dengan metode yang diterapkan yaitu All in dimana semua pelayanan seperti pendaftaran NPWP termasuk juga perubahan data, penghapusan, pengukuhan dan lain-lain dilakukan secara online. Khususnya untuk pendaftaran NPWP online, menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan alur pendaftarannya yaitu : mengunjungi laman *e-registration* dalam [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), membuat akun baru kemudian login, memilih jenis wajib pajak yang akan didaftarkan, mengisi formulir pendaftaran dengan data yang akurat dan lengkap, print atau cetak formulir yang telah diisi dan dikirimkan ke KPP Pratama domisili baik secara langsung atau lewat pos. Kemudian jika berkas telah diterima, Seksi Ekstensifikasi akan melakukan validasi data baik secara online maupun offline untuk mengecek kebenaran dan kelengkapan data dan memproses cetak kartu NPWP, jika sudah kartu yang telah jadi langsung diserahkan kepada wajib pajak saat itu juga.

## **4. PEMBAHASAN**

### **4.1. Gambaran Objek Penerapan Ipteks**

Kantor Wilayah DJP Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara membawahi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yang dimana keduanya dalam naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Instansi ini berdiri tahun 1959 dan suatu pecahan dari KPP Pratama Makassar. KPP Pratama Manado mempunyai tugas pokok yaitu menghimpun penerimaan negara dari sektor Perpajakan. Kantor yang berada di Jalan Gunung Klabat Kecamatan Wanea Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara ini sekarang dikepalai oleh Bapak Devyanus Christofel Narsizzus Polii, S.E, M.si dan memiliki 107 pegawai dibawahnya. KPP Pratama Manado memiliki 10 bagian pelayanan dengan fungsi dan tugasnya masing-masing yaitu : Seksi Pelayanan, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Subtansi Bagian Umum, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV, Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal, Seksi Penagihan dan Seksi Eskstensifikasi serta memiliki 2 wilayah kerja yaitu 9 kecamatan di Kota Manado yakni Kecamatan Bunaken, Tuminting, Singkil, Wenang, Mapanget, Tikala, Wanea, Sario, Malalayang dan 5 kecamatan di Kota Tomohon yakni Kecamatan Tomohon Tengah, Tomohon Timur, Tomohon Barat, Tomohon Utara dan Tomohon Selatan.

### **4.2. Pembahasan**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado sebelumnya telah mengadakan pemberitahuan tentang Tata Cara Pendaftaran NPWP melalui *e-Registration* sesuai KUP kepada masyarakat Kota Manado dan Kota Tomohon dengan berbagai cara baik melalui kegiatan tatap muka atau sosialisasi maupun melalui iklan dalam berbagai bentuk seperti baliho, banner dan lewat media sosial. Karena menurut Aini sosialisasi sangat perlu diadakan untuk menambah wawasan masyarakat mengenai peraturan pajak terbaru seperti *e-Registration* ini. Namun, setelah diteliti dengan mewawancarai pihak dari Seksi Eskstensifikasi ada beberapa faktor yang menghambat proses pembuatan NPWP baru melalui *e-Registration*, Yaitu :

1. *Data yang diterima oleh Seksi Ekstensifikasi tidak lengkap.* Data fisik berupa formulir pendaftaran yang telah dicetak dan dokumen pendukung lain yang seharusnya disertakan saat pengiriman tidak lengkap yang diakibatkan karena calon wajib pajak baru kurang memperhatikan syarat dan ketentuan yang tertera sehingga harus melakukan pelengkapan ulang baru kemudian data yang sudah lengkap diproses untuk mencetak kartu NPWP.
2. *Jaringan internet yang sering terganggu.* Karena menggunakan sistem aplikasi berbasis online jadi ,untuk melanjutkan proses validasi data dari calon wajib pajak baru pun menggunakan koneksi internet maka dari itu jika koneksi internet atau server yang ada terganggu akan memperlambat proses validasi tersebut sehingga calon wajib pajak baru harus menunggu untuk koneksi internet kembali stabil dan proses cetak kartu selesai.
3. *Kurangnya perhatian masyarakat terhadap sosialisasi yang telah dilakukan.* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado telah berupaya melakukan sosialisasi mengenai *e-Registration* dengan tujuan agar masyarakat lebih mengerti tentang *e-Registration* dan memahami tata cara pendaftarannya, namun karena kurangnya perhatian dari masyarakat itu sendiri saat sosialisasi sehingga membuat masyarakat kesulitan untuk mengetahui apa yang harus dilakukan pada saat mendaftar melalui *e-Registration* sehingga para petugas harus membantu dalam proses tersebut yang akan membuat mereka kewalahan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Proses *e-registration* atau pendaftaran NPWP online yang ada di KPP Pratama Manado sudah sesuai Tata Cara Pendaftaran NPWP Online yang ada dalam Ketentuan

Umum dan Tata Cara Perpajakan namun ada beberapa faktor seperti: data yang diterima oleh seksi ekstensifikasi tidak lengkap, jaringan internet yang sering terganggu, dan kurangnya perhatian masyarakat terhadap sosialisasi yang telah dilakukan sehingga membuat proses *e-Registration* terhambat.

## 5.2. Saran

Mengingat akan faktor-faktor penghambat yang ada untuk itu penulis menyarankan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado agar melakukan sosialisasi kembali tentang *e-Registration*, dan meningkatkan kualitas sosialisasi tersebut sehingga menarik perhatian masyarakat serta memperbaiki jaringan internet agar lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- [www.pajak.go.id/sites/default/files/Leaflet%20E-Reg.pdf](http://www.pajak.go.id/sites/default/files/Leaflet%20E-Reg.pdf)  
<https://id.wikipedia.org/wiki/Pajak>  
<https://www.online-pajak.com/daftar-npwp-online-wajib-pajak-orang-pribadi>  
 Sulastri, Heni. 2011. Sistem Aplikasi Informasi Perpajakan Indonesia. Jakarta.  
 Kementerian Keuangan Republik Indonesia 2018. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2018 Tentang Perubahan Kedua, Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP  
 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 147/PMK.03/2017 Tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan NPWP  
 Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-20/PJ/2013 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor: PJ.091/KUP/L/010/2013-00  
 Enggar Putri Wulandari.2015. *Analisis Penerapan Layanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi secara E-registration (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)*. Jurnal Mahasiswa Perpajakan,,Universitas Brawijaya.Malang.  
 Nurbaiti Ellyn, Susilo Heru, Agusti Rosalita Rachma.2016. *Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi pada Wajib Pajak Terdaftar di Kpp Pratama Malang Utara)*. Jurnal Mahasiswa Perpajakan,Universitas Brawijaya.Malang.  
 Putra,J.P.2016. *Efektivitas Pelayanan Sistem Pendaftaran Wajib Pajak Secara Online (e-Registration) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.(Studi Pendaftaran NPWP Wajib Pajak Orang Pribadi*. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret.Surakarta.  
 Syafariani Fenny, Nadeak Ronauli, 2015. *Peranan Kualitas Sistem e-Registration Terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi*. Jurnal, Universitas Komputer Indonesia.Bandung.  
 Qurrotul Aini. 2016. *Peran Sosialisasi e-Registration Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di KPP Pratama Surabaya Wonocolo*. Jurnal, Universitas Negeri Surabaya.